

尼崎市女性相談支援システム構築及び運用保守業務仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

尼崎市女性相談支援システム構築及び運用保守業務

(2) 目的

現行の「尼崎市児童家庭相談システム」は、本市で実施する女性相談業務において、相談者のケース管理・経過記録の管理・各関係システムとの情報連携・統計処理等を行うために、南北保健福祉センター福祉相談支援課において平成24年度から稼働している。

現システムは平成30年に更新し、導入から7年経過しており、年々増加する複雑な女性相談への対応をより強化するため、新たにシステムを更新する必要が生じている。

女性相談業務は、突発性・緊急性を伴う相談が多く、また場合によっては長期にわたってケース管理を行っていく性質がある。いかなる場合においても適切かつ漏れのないケース把握を必要とする業務であることから、システムの利用は安定的かつ効率的に情報管理を行っていくことを目的とする。

2 業務範囲

以下の業務について行うものとする。

- (1) 導入打合せ、要件確認
- (2) システム構築及びサーバー構築、稼働に伴うテスト（現地での動作確認含む）
- (3) システム環境構築
- (4) 受入テスト支援
- (5) システム初期設定
- (6) 職員への操作研修実施
- (7) 現行システムのデータ移行
- (8) システム運用保守

※別紙「ハードウェアスペック表」のハードウェアについては、別途、賃貸借契約により調達するので、賃貸借業者と機器の調達及び導入作業について調整を行うこと。

3 委託契約期間

(1) システム構築業務

契約締結日から令和8年1月31日まで

(2) システム運用保守業務

令和8年2月1日から令和8年3月31日まで

なお、令和8年度以降の契約については、本契約を締結した事業者と引き続き単年度

ごとに締結する予定であり、別途調達する機器の契約期間の終期（令和13年1月末を予定）までとする。

4 機器数及び設置場所

(1) 設置場所及び機器台数

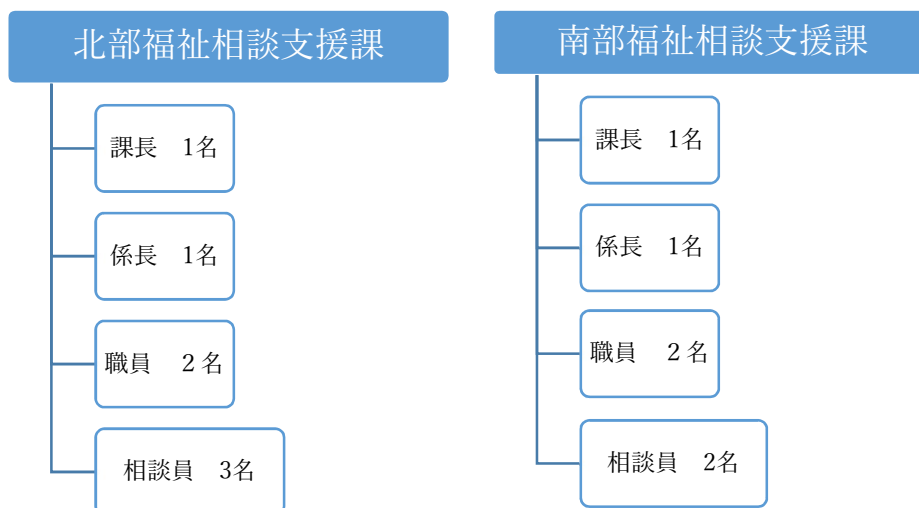
以下の2拠点において下記の表のとおり機器を設置する。

- ・ 尼崎市北部保健福祉センター
(尼崎市南塚口町2-1-1 塚口さんさんタウン1番館5階)
- ・ 尼崎市南部保健福祉センター
(尼崎市竹谷町2丁目183番地 出屋敷リベル5階)

機器	数量	設置場所、台数	
ノートPC	9	北部保健福祉センター	5
		南部保健福祉センター	4
プリンター	2	北部保健福祉センター	1
		南部保健福祉センター	1
サーバー	1	北部保健福祉センター	1

(2) システム利用体制及びID利用状況（令和7年度時点）

以下に記載する所属職員に対し、各自ユーザーIDを付与する。



※ 課長・係長の職に従事する者は、本市情報セキュリティポリシー実施手順に基づき、本システムの管理者権限を付与する。

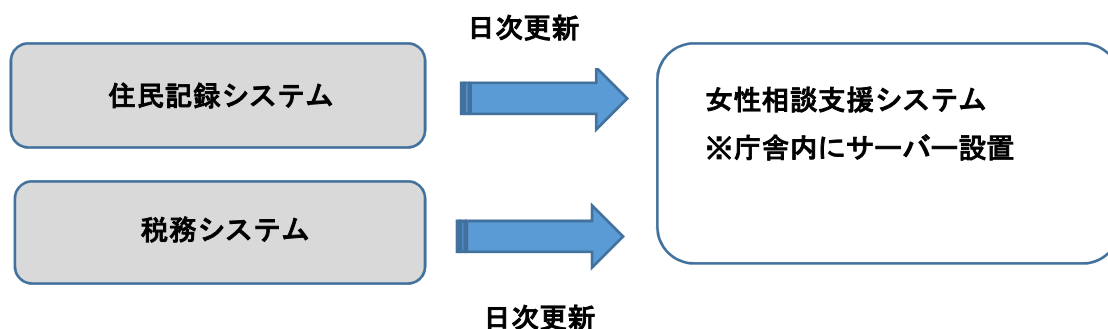
※ IDについては女性相談業務に携わる上記職員へ各自付与する。

(3) データ量

現行システムが保有する主要データは「9 データ要件」のとおり。
主に、平成24年度以降のデータを保存している。

5 システム環境

(1) ネットワーク環境



ア 開発に利用するネットワークは本番環境と接続しないローカルエリアで開発し、性能テスト及び連携テスト等は、必要に応じ本市と協議の上で既存ネットワークを利用すること。

イ ネットワーク接続する機器に対する決められた IP アドレスの設定（IP アドレスは本市から指定）

ウ インターネット等外部のネットワークには接続をせず、i) 住民記録システム及び税務システム等庁内の連携システムとの連携に必要となるネットワーク、ii) 北部保健福祉センター及び南部保健福祉センター間での情報連携に必要となるネットワークのみ設置を行うものとする。

(2) サーバー動作環境

調達品名	数量
タワー型サーバー	1
サーバー用ディスプレイ	1
UPS	1
バックアップ機器	1
サーバーラック	1

※各設置機器の電源及び LAN 環境は既存のものを使用するが必要に応じて配線を追加すること。

(3) サーバー等設置環境

上記及び別添スペック表記載の機能を兼ね備えるサーバーを北部福祉相談支援課執務室内に設置し、システムを構築すること。

(4) 他システムとの連携

住民記録システム及び税務システムと情報連携を行い、連携した情報を管理台帳へとし

て取り込みが可能であること。

6 システムの基本要件

- (1) 職員が利用しやすい画面設計及び運用システムであること。
- (2) システムについては操作ログの保存を行うこと。また管理者 ID によって 6 か月以内の操作ログの閲覧、検索操作内容の統計分析が平易に行えること。
- (3) 管理者権限と一般権限を分けた管理ができるよう構築すること。
- (4) システム稼働後、平日（月曜から金曜）の 9 時から 17 時までの間、運用に関するあらゆる問合せに関してヘルプデスクを設置し、速やかにかつ正確に対応すること。また、平日の上記時間以外及び土曜、日曜、祝日の対応についてはどのような対応が可能か提案を行うこと。
- (5) 本市情報セキュリティポリシーに基づいた情報管理を徹底すること。
- (6) 法改正等により、管理内容の変更や新たな登録内容の追加、保存された情報の更新が必要な場合に柔軟に対応できるシステムであること。
- (7) 本仕様書に記載ないものであっても、システムを実現する上で必要なものは全て提案に含めること。
- (8) セキュリティ脆弱性に関する情報に注意し、最新セキュリティパッチを使用すること。なお、適用することでシステム運用に問題が生じる可能性がある場合は、事前に本市と協議を行うこと。
- (9) システムのバックアップは稼働時または改修時に実施すること。また、データのバックアップについては、毎日差分バックアップを行い、7 世代以上保管すること。
- (10) 停電等におけるシステム障害を回避するため、安全にシャットダウンできる無停電電源装置を備えた構成であること。
- (11) 本システムで使用する機器 OS、ミドルウェア等バージョンアップ情報が公開された場合には、必要な調査、改修等の検討を実施すること。
- (12) 今後の相談件数増、職員増等業務の拡大等や追加機能などに柔軟に対応できるシステムであること。
- (13) 今後市の施策において施設の統廃合等により使用端末の配置の移動、台数の増減があれば運用に支障がないように対応すること。使用端末の移動や増設は本調達の範囲には含まない。

7 女性相談記録管理に関する機能

- (1) データ件数は、年間延べ約 1,000 件程度の発生が見込まれ、転居等で廃止するまでデータ管理していく。
- (2) ケース登録において、主訴別等により同じ人物の登録を複数行うことができること。
- (3) 女性相談にかかる本人、家族の氏名（読み仮名含む）、生年月日、所属集団、職業、生

活保護受給の有無、身体障害手帳等級、知的障害者手帳等級、精神障害者手帳等級、精神疾患の有無、発達障害の有無の基本情報の管理及び基本情報から検索並びに CSV 形式による出力ができること。

- (4) フェイスシート（別紙 1）を出力できること。
- (5) 生年月日から年齢の自動計算及び表示がされること。
- (6) 入力時に矛盾、抜けがないようエラーチェックを行えること。
- (7) 福祉行政報告例（第 36 女性相談支援センター及び女性相談支援員の経路別受付、第 37 女性相談支援センター及び女性相談支援員の処理状況、女性支援事業実施状況報告のうち女性相談支援員の業務にしたがった相談受付（相談経路）、相談内容（種別）、対応（処理内容）に関する情報の登録ができること。
- (8) 福祉行政報告例（第 36 女性相談支援センター及び女性相談支援員経路別受付、第 37 女性相談支援センター及び女性相談支援員の処理状況、女性支援事業実施状況報告のうち女性相談支援員の業務）を年度ごとまたは対象月を範囲指定して、自動集計し作成することが可能なこと。
- (9) 相談受付時の年齢が表示できること。
- (10) 相談要旨が時系列で登録できること。
- (11) 対応（処理内容）の内容と対応処理日の登録、出力ができること。
- (12) 相談日と内容（面接・電話・家庭訪問・カンファレンス等）が登録できること。
- (13) 相談実績を担当者ごとや全体として集計し、出力できること。
- (14) 一時保護、施設入所にかかる基本情報を登録・管理できること。
- (15) 母子生活支援施設入所調査書、母子生活支援施設に関する通知書（被虐待児受入加算）、母子生活支援施設入所決定通知書（本人・施設宛）、母子生活支援施設入所決定（更新）通知書（本人・施設宛）、母子生活支援施設入所解除通知書（本人・施設宛）、母子生活支援施設入所不承諾通知書（本人宛）が Excel ソフトを利用し、作成できること。（別紙 2）
- (16) 助産施設入所決定通知書（本人・施設宛）、助産施設入所解除通知書（本人・施設宛）、助産施設入所不承諾通知書（本人宛）、助産施設入所解除通知書（本人・施設宛）、助産施設入所変更届が Excel ソフトを利用し、作成できること。（別紙 3）
- (17) 住民記録システムとのデータ連携により、システム運用の省力化、正確性に寄与することができるようにすること。またデータは日次バッチ処理で取り込むこと。
現行の連携項目は最低限、取り込むこと。
- (18) 税務システムとのデータ連携により表示、出力できるようにすること。またデータは日次バッチ処理で取り込むこと。現行の連携項目は最低限、取り込むこと。
なお、現行 F T P サーバーが令和 8 年 3 月に撤去されるため、本システム稼働時には、新 F T P サーバーの利用が見込まれ、令和 10 年 1 月に税務システムが標準化されるため、本システム稼働中に受領データのレイアウトが変わることが見込まれる。

- (19) 前記載した(17)及び(18)の連携について、連携結果を確認できること。
- (20) 担当者毎の相談対応実績状況を一覧にして閲覧できるようにすること。

8 情報の管理・出力機能

- (1) ユーザーID、パスワードによる認証ができ、ユーザーは自分自身のパスワードを変更できること。パスワードは、12桁以上の設定を可能とし、初回ログイン時に利用者が変更できるものとする。
- (2) 本市情報部門が調達している二要素認証システムをクライアントへ導入すること。インストールに必要なメディア・手順書は本市情報部門より提供する。製品名：SmartOn。
- (3) ユーザー毎に使用できる権限を設定でき、権限に応じて異なるメニューを表示できること。
- (4) 管理者ユーザーは、ユーザー登録の追加・変更・削除・権限の設定・操作ログの取得が行えること。
- (5) 適用するウイルス対策ソフトは、トレンドマイクロ社の Apex One とし、必要なライセンスは事業者にて準備し、本市の管理サーバーとの通信を可能にすること。
- (6) 必要なデータについて、災害等対策のためバックアップデータを日次および随時、外部記録媒体に保存できる仕様を整えること。
- (7) データ出力については、7の(7)及び(8)に記載した統計に係る項目情報を CSV 形式にて抽出が可能であること。
- (8) 帳票の出力については、白黒・A4 出力が可能であること。
- (9) 無操作の状態が長時間続く際は自動的にログアウトする機能を備えること。

9 データ要件

現行システムが保有する主要データは下記の通り。主に、平成 24 年 4 月以降のデータを保存している。

登録世帯数(延べ) 約 5,000 世帯 (R7.4.30 時点)

〈内訳〉

女性相談 約 5,000 世帯

上記登録世帯にそれぞれ経過記録が紐づけられており、加えて市内居住者については、住民登録情報、税情報も紐づけられている。

10 データ移行

- (1) 現行システムより抽出された全ての移行データ（家庭児童相談情報は移行しない）欠損なくシステムに取り込むこと。また移行したデータは今後の運用においてシステム上で修正や検索ができるような形式で移行すること。
- なお、現行システムからのデータ抽出は、現行システム保守業者が指定する様式にて

抽出を実施する。

- (2) データ移行については、現在保有しているデータを元に令和8年1月中旬までに、データ移行できる環境を整えること。また、移行データが適正に入力されているか確認を行うための出力が可能となっているようにすること。

1 1 研修要件

- (1) 導入時、職員及び相談員向けに操作研修を実施すること。
- (2) 研修に必要な操作マニュアル、研修資料等は対象者の部数分を準備すること。
- (3) 研修のスケジュールや研修内容については事前に計画書を作成し、本市へ提出を行うこと。
- (4) 想定する研修規模については、以下のとおり。
対象者：15名程度
研修時間：2時間～半日を2回

1 2 納品物

- (1) システム操作マニュアル（15部）、CD-R（1枚）
システムを使用するために必要なマニュアルを提出すること。
- (2) 導入に関する仕様書及び協議記録
- (3) 業務完了報告書
- (4) その他、システム導入及び利用において本市が要求する資料

1 3 運用保守

- (1) 運用マニュアルを作成すること。なお、システム改修等が行われ、操作方法に変更が行われた場合はマニュアルを更新し、最新のものを提出すること。
- (2) 運用保守に関する単一の窓口を設け、オンライン稼働時間内は電話、メールによる問い合わせを行うこと。
- (3) 本システムの故障、もしくは障害が発生したときには、一次切り分けを速やかに実施し、関係各所へエスカレーション対応を実施すること。
- (4) 障害が発生した場合は、速やかに復旧を行うとともに、原因の追究および方策の検討を行うこと。また、障害対応が完了した際は、その旨を速やかに本市へ通知し、報告書（故障箇所、故障内容、対処策および再発防止策などを記載したもの）を提出し、その説明を行うこと。
- (5) 本システムを構成するソフトウェアに対して、セキュリティホール及びバージョンアップ情報等が公開された場合、速やかに本市へ報告し対応すること。また、セキュリティパッチ適用することにより、他のソフトウェアが不正動作を行わないよう事前の検討または検証を行い適用の可否を判断したうえで、適用作業を実施すること。

- (6) システム利用期間中に法改正が発生した場合は、サービスのバージョンアップにより可能な限り無償にて改修を実施すること。ただし、大規模な改修については、協議を行い決定すること。
- (7) 定期的に市の運用保守状況を報告すること。
- (8) システム運用において、不良が発生した場合で、受託業者に瑕疵がある場合は速やかに無償修正を行うこと。
- (9) システム更新をする場合のデータ移行に関しても(8)同様とする。
- (10) 本システムは5年間利用することを想定しており、必要なライセンス及び保守部品等も別途締結する運用保守契約に含めること。
- (11) 人事異動及び組織改正に伴い、マスターデータなどの変更が必要な場合は、事前に市と協議したうえで更新作業を実施すること。
- (12) 運用・保守契約の終了時には、本市の指示のもと、次期システムの移行に必要なすべての情報の提供に協力すること。具体的な内容、費用等は協議の上対応すること。
- (13) 本業務終了時は、データの変換又は消去を行い、消去証明書を提示すること。

1 4 主なスケジュール(業務期間)

【システム構築業務】

- | | |
|------------------|---------------|
| ・ 契約締結 | 令和7年8月下旬頃（予定） |
| ・ 構築打ち合わせ | 契約締結日から |
| ・ データ移行に伴う入力環境整備 | 令和8年1月中旬から |
| ・ システム稼働開始 | 令和8年2月1日 |

【運用保守業務】

令和8年2月1日から令和8年3月31日まで

1 5 契約の変更

本市による仕様の変更は、変更部分の金額について、双方協議により定めるものとする。契約後の受託者の都合による仕様の変更は、あらかじめその内容、理由を明らかにし、本市に申し出るものとし、その理由がやむを得ないものと認められ、かつその内容が既仕様と同等以上と認められた時に限り承諾するものとし、原則として契約金額は増額しない。

なお、本市でクラウド導入等、将来的なシステム構成も視野に入れていることから、それに伴う契約変更は誠実に応じること。

1 6 権利の帰属

- (1) 本市は本業務の成果物を自由に使用する権利を有する。

- (2) 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

1 7 情報保護について

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を含む関係法令ならびに尼崎市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 本市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のない情報等にアクセスしてはならない。委託事業者は個人情報を第三者と通信回線によって結合して処理してはならない。
- (3) 業務遂行のためにやむを得ず本市のデータを複写または複製及び持ち出す場合は、本市の同意を得て行うことができる。この場合、これらの情報等は業務完了後速やかに本市に返却しなければならない。
- (4) 業務に係る個人情報（個人に関する情報であって特定の個人が識別され得るものをいう）の保護については、常に最善の注意を払わなければならない。
- (5) 個人情報を改竄、破損、滅失及び漏洩そのほかの事故から保護するため、必要な措置を講じなければならない。
- (6) 本市より提供された個人情報を業務完了後速やかに返却しなければならない。
- (7) 本業務の契約期間中及び契約期間終了後において、いかなる理由によっても本業務の業務上知り得た事項を他人に漏らし、又はこれを本業務以外に使用してはならない。

1 8 その他留意事項

- (1) 事業者決定後、速やかに作業工程等について、本市と協議し、承認を得たうえで、作業に着手すること。開発にかかる内容の細部については、適宜本市と行うこと。
- (2) 制度変更に伴いシステム変更が必要な場合、事業者において対応が可能か提案に含めること。
- (3) 本仕様書の変更を必要とする場合は、あらかじめ申し出の上、本市の承認を得ること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項は、本市と受託事業者で協議すること。
- (5) 本仕様書の記載事項等に疑義が生じた場合は、本市と受託事業者で協議すること。
- (6) 業務の全部を一括して第三者に委任し、または請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得なければならない。
- (7) 本市のデータを契約の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のない情報等にアクセスしてはならない。委託事業者は個人情報を第三者と通信回線によって結合して処理してはならない。

以 上